

Акт оценки показателей качества оказания услуг организацией социального обслуживания

Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

Наименование организации: бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта»

Юридический адрес: 628100, Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Тюменская область, Октябрьский район, пгт. Октябрьское, ул. 50 лет Победы, д. 3

Фактический адрес: 628100, Российская Федерация, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, Тюменская область, Октябрьский район, пгт. Октябрьское, ул. 50 лет Победы, д. 3

Ф. И. О. руководителя: Слободчикова Елена Федоровна

Контактный телефон: тел./факс: 8(34678) 2-13-56

№ п/п	Показатели	Применение показателей в зависимости от формы обслуживания	Источник получения информации	Максимальное значение показателя в баллах	Оценка независимой комиссией	Комментарии
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.	<i>Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):</i>	стационарная, полустационарная, надомная	Сумма значений показателей 1.1-1.3	3	3	

1.1.	«открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 1, таблица 1, п/п 1.1.	1	1	
1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 1, таблица 2	1	1	
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 2, таблица 1	1	1	
2.	<i>Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению</i>	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 1, таблица 1, п/п 1.2.	1	0	
3.	<i>Доступность информации об организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению – тотально незрячих</i>	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 1, таблица 3	1	0,33	

4.	<i>Доступность информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации для лиц, использующих кресло-коляску</i>	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 2, таблица 2	1	1	
5.	<i>Доступность информации о деятельности организации социального обслуживания на информационных стендах в помещениях организации для инвалидов по зрению – тотально незрячих</i>	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 2, таблица 3	1	1	
6.	<i>Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):</i>	стационарная, полустационарная, надомная	Сумма значений показателей 6.1-6.2	2	2	
6.1.	телефон	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 1, таблица 4, п/п 6.1.	1	1	
6.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 1, таблица 4, п/п 6.2.	1	1	
7.	<i>Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:</i>	стационарная, полустационарная, надомная	Сумма значений показателей 7.1-7.2	2	1,67	
7.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 3	1	0,92	
7.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 4	1	0,75	

	необходимой информации от числа контрольных обращений					
8.	<i>Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:</i>	стационарная, полустационарная, надомная	Сумма значений показателей 8.1-8.3	3	2	
8.1.	лично в организацию социального обслуживания	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 2, таблица 4	1	1	
8.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 1, таблица 4, п/п 8.2.	1	0	
8.3.	по телефону /на «горячую линию» уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 1, таблица 4, п/п 8.3.	1	1	
9.	<i>Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:</i>	стационарная, полустационарная, надомная	Сумма значений показателей 9.1-9.3	3	3	
9.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 2, таблица 1, п/п 22	1	1	
9.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 1, таблица 4, п/п 9.2.	1	1	
9.3.	на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети «Интернет»	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 1, таблица 4, п/п 9.3.	1	1	
10.	<i>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального</i>	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 1)	1	1	Результаты анкетирования 520 человек за 1 полугодие

	<i>обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных</i>					
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения						
1.	<i>Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:</i>	стационарная, полустационарная	Сумма значений показателей 1.1-1.4	4	3,21	
1.1.	оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 6 (1,2,3), таблица 1	1	0,71	
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 6 (1,2,3), таблица 2	1	0,58	
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 6 (1,2,3), таблица 3	1	0,92	
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 6 (1,2,3), таблица 4	1	1	
2.	<i>Качество оказания ситуационной помощи отдельным категориям граждан</i>	полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 5	1	0,2	

3.	<i>Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных</i>	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 2)	1	0,96	
4.	<i>Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания</i>	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 7, таблица, п/п 4	1	1	
5.	<i>Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг</i>	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 7, таблица, п/п 5	1	0,95	Вакансии: инструктор ЛФК, социальный работник, заведующий отделением срочного социального обслуживания
6.	<i>Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных</i>	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 3)	1	0,95	
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги						
1.	<i>Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных</i>	полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 4)	1	1	
2.	<i>Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении</i>	полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 5)	1	0,98	Среднее время

	<i>граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)</i>					ожидания 10,5 минут
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания						
1.	<i>Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных</i>	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 6)	1	1	
2.	<i>Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных</i>	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 7)	1	1	
3.	<i>Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников</i>	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 7, таблица, п/п 3	1	0,39	
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг						
1.	<i>Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных</i>	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 8)	1	0,98	

2.	<i>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:</i>	стационарная, полустационарная, надомная	Среднее арифметическое значений показателей 2.1-2.13	1	0,99	
2.1.	жилым помещением	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 9)	1	0,95	
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 10)	1	1	
2.3.	питанием	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 11)	1	1	
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 12)	1	1	
2.5.	предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 13)	1	1	
2.6.	хранением личных вещей	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 14)	1	1	
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 15)	1	0,95	
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 16)	1	0,98	
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 17)	1	1	
2.10	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	стационарная, полустационарная,	Значение показателя из Рабочей карты № 8	1	1	

		надомная	(вопрос 18)			
2.11	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 19)	1	1	
2.12	периодичностью прихода социального работника на дом	надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 20)	1	1	
2.13	оперативностью решения вопросов	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 21)	1	0,98	
3.	<i>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных</i>	стационарная, полустационарная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 22)	1	0,98	
4.	<i>Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных эффективностью проводимых мероприятий, имеющих индивидуальный характер (оздоровительных, реабилитационных), от общего числа опрошенных</i>	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 23)	1	1	
5.	<i>Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)</i>	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 7, таблица, п/п 4	1	1	
6.	<i>Количество обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде</i>	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 7, таблица, п/п 5	1	1	

7.	<i>Устранение замечаний, предписаний органов государственного контроля (надзора) и исполнительных органов государственной власти в установленные сроки:</i>	стационарная, полустационарная, надомная	Сумма значений показателей 7.1-7.2.	2	2	
7.1.	органы государственного контроля (надзора)	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 7, п/п 6	1	1	
7.2.	исполнительные органы государственной власти	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 7, п/п 7	1	1	
8.	<i>Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных</i>	стационарная, полустационарная, надомная	Значение показателя из Рабочей карты № 8 (вопрос 24)	1	0,98	

Предложения по улучшению качества работы организации:

1. Обеспечить наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению, разместить информацию в соответствии с ГОСТ 52872-2012 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению».
2. Провести мероприятия по повышению результативности обращений при использовании электронных сервисов на сайте.
3. Разработать комплексный план мероприятий (неотложных, отложенных, итоговых) по повышению уровня доступности объекта и услуг, предусмотреть
 - размещение звуковых, тактильных и визуальных ориентиров (радиомаяка, дорожного тактильного покрытия, схемы движения по территории, тактильных табличек и пр.);
 - перенос имеющихся тактильных табличек на нормативную высоту (135–140 см до нижнего края);
 - дооборудование санитарно-гигиенического помещения на 1-м этаже, обеспечивающее возможность пользования маломобильными гражданами без помощи третьих лиц.
4. Укомплектовать учреждение специалистами, оказывающими социальные услуги.

5. Организовать регулярное проведение практических занятий по оказанию ситуационной помощи, актуализировать внутренние локальные акты по оказанию ситуационной помощи.

6. Проанализировать частичную неудовлетворенность получателей услуг и провести работу по устранению замечаний граждан.

Члены экспертной комиссии:

Чумаков Сергей Владимирович
(Ф.И.О.)

(подпись)

член Общественного совета при Комсомольском
(должность, организация/общественное объединение и т.п.) Иркутск

Котурбарцко Рудине Никитиловна
(Ф.И.О.)

(подпись)

член Попечительского Совета, директор
(должность, организация/общественное объединение и т.п.)

Киселев Игорь Владимирович
(Ф.И.О.)

(подпись)

член Попечительского Совета, директор
(должность, организация/общественное объединение и т.п.)

Цельник Екатерина Васильевна
(Ф.И.О.)

(подпись)

директор БУ "Методический центр развития
(должность, организация/общественное объединение и т.п.)

Шамонова Елена Александровна
(Ф.И.О.)

(подпись)

директор БУ "Методический центр
(должность, организация/общественное объединение и т.п.)

С актом оценки ознакомлен, копию акта получил:

Наумова Ольга Анатольевна
(Ф.И.О.)

(подпись)

заместитель директора
(должность)

« 07 » июля 2017 г.

Отметка об отказе в ознакомлении и подписи акта:

(Ф.И.О.)

(подпись)

(должность)

« » 20 г.